

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE OBSTETRICIA Y PUERICULTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA Y PUERICULTURA



**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LAS USUARIAS EN SALA
DE PARTOS DEL CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DÍAZ-
ZAMACOLA, AREQUIPA, DICIEMBRE 2016-ENERO 2017”**

Tesis presentada por la Bachiller:

MILAGROS CARPIO PORTUGAL

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Obstetricia

Asesor: Mgter. Marco Herrera Cardenas

AREQUIPA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi hija Julieta

Por su afecto y cariño que son el detonante de mi felicidad, mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, por ser mi motivación mas grande y mi amor verdadero.

A mi padre Nicolás

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser Una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi madre Benita

Por su cariño y su apoyo para lograr cumplir todas mis metas.

A mi compañero de vida Jorge

Por su apoyo y cariño por su esfuerzo para seguir caminando juntos.

A mí querido tío RDO. Fray Emilio

Por su apoyo incondicional por ser mi ejemplo a seguir y por sus palabras de aliento.

A mí querido abuelito Francisco

Por todas sus enseñanzas que dejo en mi vida y por sobre todo su amor y cariño hacia mi y por ser mi angel guadian.

A mis queridos suegros Jorge y Elisa

Por su cariño y apoyo en este camino para lograr mis metas y por ser parte de mi vida.



EPIGRAFE

“El objeto de la educacion es formar seres aptos
para gobernarse a si mismos y no para ser
gobernados por los demás”

Spencer Herbert

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT.....	II
INTRODUCCIÓN	III
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	10
1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.Enunciado del Problema	11
1.2.Descripción del Problema	11
1.3.Justificación del problema	12
2.Objetivos.....	13
3.MARCO TEÓRICO.....	14
4.Hipótesis.....	28
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	29
1.Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	30
1.1.Técnica: se utilizó la técnica de la encuesta.....	30
1.2.Instrumentos.....	30
2.Campo de verificación	30
2.1.Ubicación espacial	30
2.2.Ubicación temporal	30
2.3.Unidades de estudio.....	31
3.Estrategia de Recolección de datos.....	32
3.1.Organización	32
3.2.Recursos:.....	32
3.3.Validación del Instrumento:.....	33
4.Estrategia para manejar los resultados	34
4.1.Plan de procesamiento	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
DISCUSIÓN	47

CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	55
Anexo 1: Ficha de recolección de datos.....	57
Anexo 2: Cuestionario servqual	58
Anexo 3: Solicitud de Campo Clínico	62
Anexo 4: Croquis de delimitación del lugar.	63
Anexo 5: Matriz de sistematización de datos.....	64



RESUMEN

Introducción: La calidad según Donabedian consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente.

Objetivo: Identificar la valoración de la calidad de atención a través de la brecha entre expectativas y percepciones de la atención de las usuarias de salas de partos del Centro de Salud Maritza Campos Díaz.

Materiales y Métodos: Se aplicó una ficha de datos sociodemográficos aprobada por el Ministerio de Salud y la escala SERVQUAL (cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio) a 200 gestantes que acudieron al Centro de Salud Maritza Campos Díaz que reunieron los criterios de inclusión. Los resultados se ordenaron en una matriz de sistematización, se presentaron en cuadros y gráficos y se aplicó estadística descriptiva y la prueba chi cuadrado para establecer la brecha.

Resultados: La edad promedio de las gestantes fué de 26 años con un de rango: 17-43 años; el 59% son multíparas; el 61.5% tiene educación secundaria; el 83.5% son convivientes y el 64.5% son amas de casa.

La percepción de atención según las dimensiones el 93% esta insatisfecha leve a moderada en tangibilidad, el 66% tiene satisfacción en empatía, el 82% esta insatisfecha leve a moderada en confiabilidad, el 79% esta insatisfecha leve a moderada en capacidad de respuesta y el 81% esta insatisfecha leve a moderada en seguridad.

Conclusión: la valoración de la brecha entre expectativa y percepción es de 0.43 con un 97.50% de las usuarias coninsatisfaccion leve/moderada.

PALABRAS CLAVE: Calidad - Expectativa y Percepcion de atención

ABSTRACT

Introduction: Quality according to Donabedian is to obtain the greatest possible benefits of medical care with the lowest risks to the patient.

Objective: To identify the assessment of quality of care through the gap between expectations and perceptions of the care of the delivery room users of the Maritza Campos Díaz Health Center.

Materials and Methods: A sociodemographic data sheet approved by the Ministry of Health and the SERVQUAL scale (questionnaire with standardized questions for the Measurement of Quality of Service) was applied to 200 pregnant women who attended the Maritza Campos Diaz Health Center, which met the inclusion criteria. The results were ordered in a systematization matrix, were submitted in tables and graphs and applied descriptive statistics and chi square test to establish the gap.

Results: The average age of pregnant women was 26 years with a range: 17-43 years; 59% are multiparous; 61.5% have a secondary education; 83.5% are living together and 64.5% are housewives.

The perception of care according to dimensions 93% is unsatisfied mild to moderate in tangibility, 66% has satisfaction in empathy, 82% is mild to moderate unsatisfied in reliability, 79% is mild to moderate unsatisfied in response capacity and 81% are mild to moderate unsatisfied in safety.

Conclusion: The assessment of the gap between expectation and perception is 0.43 with 97.50% of the users with mild / moderate dissatisfaction.

KEY WORDS: Quality - Expectation and Perception of Care

INTRODUCCIÓN

Uno de los motivos de preocupación que se han venido analizando con mayor énfasis durante los últimos años ha sido la calidad de atención que brindan los servicios de salud en atención primaria. La calidad de la atención es uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. De ello se deduce que es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios. (1)

En los servicios de salud materna perinatal, la atención del parto es un momento crucial en la salud de la madre y el niño. Hemos observado que es frecuente escuchar que el trato de la paciente en trabajo de parto en los hospitales públicos no es muy buena, y aunque no se pretende generalizar, el paciente acude con ideas preformadas acerca de la atención. (2)

La percepción del paciente es, por tanto, una de las medidas principales a la hora de evaluar y mejorar la calidad de atención en sala de partos; las usuarias atendidas con paciencia y calidez, ven cumplidas sus expectativas de satisfacción y obtienen adecuados resultados, que llevan a recomendar el servicio. Por contraste a menudo, las usuarias que perciben una mala calidad de atención, no cumplen sus expectativas de satisfacción en salud, fallan en lograr los objetivos de atención e incluso pueden hablar mal del establecimiento y del personal de salud. (2)

En el Ministerio de Salud una de las políticas de garantía de calidad es la evaluación permanente de la percepción de los usuarios de diferentes servicios acerca de la atención recibida, y para ello ha adoptado un instrumento estandarizado de fácil aplicación, el modelo SERVQUAL con la determinación de brechas entre expectativas y percepciones como medio de valorar la calidad de los servicios, por lo que adoptamos este instrumento para valorar la calidad de los servicios brindados por Sala de Partos del Centro de Salud.

Con el desarrollo del presente estudio hemos podido reconocer que existe una insatisfacción leve a moderada en la atención en sala de partos, aunque hubo una

buena satisfacción con la empatía y menor con la capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad, lo que permitirá desarrollar mejoras en puntos específicos de la atención que requerirán de monitoreo continuo para mantener estándares elevados de calidad de atención.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO



1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del Problema

“Calidad de atención percibida por las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos Diaz- Zamácola, Arequipa, Diciembre 2016-Enero 2017.”

1.2. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área específica: Obstetricia y Puericultura
- Especialidad: Salud Materna
- Línea: Calidad de Atención

b) Operacionalización de Variables

Variable	Indicadores	Sub indicador	Valores
Calidad de atención percibida	Expectativas	-Elementos tangibles -Empatía -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad	-Satisfacción amplia -Satisfaccion -Insatisfacción leve/moderada -Insatisfacción severa
	Percepciones	-Elementos tangibles -Empatía -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad	-Satisfacción amplia -Satisfaccion -Insatisfacción leve/moderada -Insatisfacción severa

	Brecha	Diferencia entre expectativas y percepciones	- Extremadamente satisfecho -Satisfecho -Neutro -Insatisfecho -Extremadamente insatisfecho
--	--------	--	--

c) Interrogantes Básicas

- ¿Cuáles son las expectativas de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa, diciembre 2016-enero 2017?
- ¿Cuál es la percepción real de la calidad de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamácola, Arequipa, diciembre 2016-enero 2017?
- ¿Cuál es la diferencia entre expectativas y percepciones de la calidad de atención de las usuarias de Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamácola, Arequipa, diciembre 2016-enero 2017?

d) Tipo de Investigación

De campo.

e) Nivel de investigación.

Observacional prospectivo y de corte transversal.

1.3. Justificación del problema

El presente estudio busco determinar el nivel de calidad de atención en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamácola, Arequipa; ya que no se habían realizado estudios recientes acerca de este tema, lo que hace a nuestro estudio **original**.

La **relevancia científica**, se pone en manifiesto ya que la brecha de expectativas y percepciones como modelo de percepción de la calidad de atención en un servicio de salud es un indicador importante para llegar a brindar una atención de buena calidad a los usuarios en salud; tiene **relevancia práctica** porque permitió identificar los aspectos percibidos como de menor calidad, lo que permitirá una interacción continua para lograr una elevada calidad de atención. Tiene además **relevancia social**, ya que se beneficiará la atención de un amplio grupo de la población como son las mujeres en edad fértil.

El estudio fue **contemporáneo** a nuestra realidad ya que la valoración de la calidad de atención y la satisfacción del usuario son estándares permanentes en la evaluación de los establecimientos de salud del MINSA.

El estudio fue **factible** de realizar por tratarse de un diseño prospectivo en el que se cuenta con una población accesible como son las gestantes que acuden a atención del parto.

Además de satisfacer la **motivación personal** de realizar una investigación en la especialidad de la obstetricia, logramos una importante **contribución académica** al campo de la obstetricia, y por el desarrollo del proyecto en el área de pregrado, cumplimos con las **políticas de investigación** de la Universidad en esta etapa importante del desarrollo profesional.

2. Objetivos.

- Identificar las expectativas de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa, diciembre 2016-enero 2017.
- Conocer la percepción real de la calidad de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa, diciembre 2016-enero 2017.
- Establecer la diferencia entre las expectativas y percepciones de la calidad de atención de las usuarias de Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa, diciembre 2016-enero 2017.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Calidad

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la de Donabedian Avedis. Que dice:

“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos o beneficios para el usuario”

Cabe señalar sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término “medica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud. (2)

3.2 Calidad De Los Servicios De Salud

Definimos calidad de los servicios de salud, tomando el concepto de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados (6), en palabras simples calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima a un prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a un paciente.

El concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca que fundamentalmente se encuentra en relación a la precisión técnica del diagnóstico y sus procedimientos, sino de producir actos de calidad y se refiere a la manera de como el servicio es ofrecido a los pacientes, y dado que los pacientes en general desconocen la parte

técnica, este segundo componente se transforma en el principal al explicar el nivel de percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario. (2) (3)

En el Sector Salud se utilizan habitualmente cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario. Estas son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia. Cuando la prestación de servicios se realizan con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, esto es con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad, esto es alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud. (3)

Según Donabedian (1990) “La Calidad de Atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente”. (7) Es por ello que todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se producen para mejorar la calidad de atención al paciente y posteriormente él será el mejor juez para evaluarla. Además, le permite a las organizaciones pertenecientes al sector público de salud, lograr mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, además de entregar una base de seguridad y confianza en el desempeño del conjunto de los funcionarios. (5)

Algunas consideraciones importantes respecto al término calidad deben tenerse en cuenta para que en su evaluación e interpretación no se cometan errores o pueda ocasionar alguna confusión: (3) (6)

- La Calidad en Salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.
- La calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino por el contrario, la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los niveles de atención.

- La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede.
- A consecuencia de la afirmación anterior, teniendo en cuenta que en última instancia el juez de la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país. Por ello, más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de diálogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.
- La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos.
- La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos.

El poder evaluar este proceso en su conjunto en cada establecimiento de modo tal que pueda ser objetivado y comparado y que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas.

El Ministerio de salud ha venido impulsando iniciativas para mejorar la calidad de las prestaciones de salud de manera directa y por medio de diversos convenios. Estos esfuerzos han sido desarrollados fundamentalmente por los trabajadores y equipos de los servicios de salud del sector. Es en este marco por ejemplo, que el Ministerio de Salud desde 1993 viene impulsando la Acreditación de Establecimientos de Salud como estrategia de garantía de la Calidad. Actualmente se cuenta con normas y procedimientos para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (2)

En junio del 2001, la dirección General de Salud de las personas en su proceso de reestructuración considero contar con una Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional. A partir de noviembre del 2002, esta Dirección se constituyó en la Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud.

En los últimos años se han venido desarrollando diversos esfuerzos con el apoyo de la cooperación externa para mejorar la calidad de atención. Entre ellos el proyecto 2000, un trabajo conjunto entre el ministerio de salud (MINSA) y agencia de los estados unidos para el desarrollo internacional (USAID united states agency for international development), promovió desde el inicio de sus operaciones en 1995, el incremento en la utilización de los servicios de salud como elemento central para la reducción de la mortalidad materna e infantil, impulsó el desarrollo de intervenciones orientadas a la mejora de la calidad. (1)

3.3 Dimensiones de la Calidad

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Donabedian Avedis siga siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

- a. **Dimensión Técnico – Científica**, referida a los aspectos científicos – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
 - Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
 - Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
 - Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
 - Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
 - Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b. **Dimensión Humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
 - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
 - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
 - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
 - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético- deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c. **Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.
- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.
- (2)

3.4 Calidad De Los Servicios De Salud En Perú (7)

Dada la importancia de la Calidad en los servicios de salud se hace necesario entonces, fortalecer instituciones públicas para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad de atención, con el fin de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo, permanente y uniforme para todos los subsectores del sector salud y en forma simultánea con las jurisdicciones regionales y locales. (8)

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de la salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro de nuestra misión, a la cual nos dedicamos con respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde antes de su nacimiento y respetando el curso natural de su vida, contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos.

Debido a ello el Ministerio de Salud Peruano en el año 2011 a través de la Resolución Ministerial 527-2011 aprobó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, la misma que tiene la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo, asimismo su objetivo principal es establecer una metodología y proveer de herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo que posteriormente permitan el fin ya mencionado.

La Guía Técnica es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales y de uso referencial para ESSALUD, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados, asimismo detalla el proceso a estandarizar para la evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en los establecimientos de salud.

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo que indica la Guía Técnica, se estructura en función a las siguientes fases:

- **Planificación:** Consiste en la organización, identificación del ámbito de intervención y la elaboración del plan de trabajo que incluye cronograma de actividades con responsables y tiempos, en cada uno de los ámbitos a desarrollarse.

- **Recolección de Datos:** incluye el instructivo para el cálculo y selección de la muestra, así como la capacitación y supervisión de los encuestadores responsables de la recolección de datos. Además describe el instrumento a utilizarse es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo (SMA). Especifica las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.
- **Procesamientos de Datos:** Sugiere que para el análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad y para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P - E.
- **Análisis e Interpretación de Resultados:** En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P - E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.
- **Retroalimentación de Resultados:** Consiste en la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud mediante sala situacional, boletines, página web etc.
- **Implementación de Mejoras en base a los resultados obtenidos**

Algunos establecimientos ya han adoptado esta guía técnica para la evaluación de la calidad de sus servicios a través de la satisfacción de sus usuarios, ejemplo de ello es el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Lima que ha publicado en su página web desde hace algunos años el análisis y resultados obtenidos de la evaluación según esta Guía, lo que ha permitido identificar deficiencias y oportunidades de mejora en sus servicios según lo manifestado por sus propios usuarios encuestados. (9)

3.5 ¿Qué es el cuestionario SERVQUAL?

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

Al aplicarse SERVQUAL a muestras de clientes mide:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar válido para el Perú.
- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

3.5.1. Beneficios de SERVQUAL:

- AMT: Ambiente Tangible
- CON: Confiabilidad
- REA: Reactividad
- SEG: Seguridad Interpersonal
- COM: Comunicación
- ACC: Acceso
- SUR: Surtido

SERVQUAL, que es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio.

Es conocido como "Modelo de Discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio.

Dimensiones de SERVQUAL:

- **Percepción de las necesidades del cliente:**

El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

- **Expectativas del cliente:**

Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

3.6 Evaluación de la Calidad

El cuestionario SERVQUAL mide la calidad de los servicios prestados y está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el Índice de Satisfacción del cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio. (10) (11)

A través de estudios diversas fuentes y criterios de partida se llegaron a fijar unos indicadores que fijan o miden los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios en las distintas etapas. Estos indicadores se conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se relacionan a continuación: (10) (13)

- **Elementos tangibles (T):** Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad (RY):** Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.
- **Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R):** El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.
- **Seguridad o garantía (A):** Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- **Empatía (E):** Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

3.7 La Encuesta

El modelo permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular mediante el ajuste del cuestionario a las características específicas de cada servicio.

El cuestionario consta de 22 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para la empresa.

La encuesta se complementa con otra sección de preguntas que incluyen la más importante: la calificación general de la calidad del servicio en una escala del 1 al 10 (calidad muy pobre a calidad excelente). Finalmente se completa esta sección con preguntas generales (opcionales) como la intención de recomendar el servicio, y el tiempo que el cliente lleva contratándolo, además de datos demográficos de cada cliente para poder identificar tendencias en las respuestas.

3.8 Las Brechas del Modelo SERVQUAL

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, que ayudan a identificar y medir las ineficiencias en la gestión de los servicios.

- a) Brecha 1: diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas; se considera el grado de insatisfacción en base a las quejas recibidas.
- b) Brecha 2: ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa.
- c) Brecha 3: se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
- d) Brecha 4: se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra.
- e) Brecha 5: diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Una brecha que se debe analizar y tomar en consideración siempre es la brecha 5, ya que permite determinar en forma directa los niveles de satisfacción de los clientes.

3.2 ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

3.2.1 A Nivel Local

Autor: Zúñiga W. Alberto. (24)

Título: “Valoración de la Calidad de Atención de Parto y grado de Satisfacción percibida por usuarias del servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2014”.

Fuente: Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Facultad de Medicina Humana, Universidad Católica de Santa María, 2014.

Resumen: “Se aplicó el test SERVQUAL a una muestra de 200 mujeres que acudieron para atención de parto, en dos momentos, para evaluar sus expectativas y luego para conocer sus percepciones. El 9% fueron menores de 20 años y 32.50% tuvieron de 20 a 24 años, 22% de 25 a 29 años, y 21.50% de 30 a 34 años, con 15% de madres con más de 35 años. La edad promedio de las pacientes fue de 27.24 años. El 35.50% fueron primíparas y 38.50% secundíparas; 25% multíparas. El nivel de instrucción de las mujeres fue primaria en 11%, secundaria en 57.50% y superior en 31.50%. El 73% se ocuparon en labores del hogar, 7% fueron estudiantes, 3% empleadas y 17% independientes. Los puntajes alcanzados en cada dimensión de la calidad evaluada por el instrumento SERVQUAL, tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, fueron de expectativas elevadas, pero luego de la atención el puntaje de la percepción disminuyó significativamente ($p < 0.05$). Los puntajes totales de calidad fueron elevados (102.11 puntos) al inicio, pero disminuyeron significativamente (68.56 puntos) luego de la atención ($p < 0.05$). El nivel de insatisfacción es elevado (elementos tangibles: 97.50%; empatía 97%; confiabilidad 90%, capacidad de respuesta: 96% de insatisfacción, y seguridad 93.50%), y en forma global, sólo 1% de pacientes estuvo satisfecha con la atención, 1.50% cumplió sus expectativas, y en 97.50% hubo insatisfacción (74% moderada insatisfacción, 23.50% severamente insatisfechas.”

3.2.2 A Nivel Nacional

Autor: Ayala Gutierrez Gina Lyset. (25)

Título: “Calidad de la Atención del parto según percepción de las usuarias en el Servicio de Centro Obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015”.

Fuente: Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Obstetricia, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.

Resumen: “Estudio observacional, descriptivo, corte transversal. Se aplicó un cuestionario tipo SERVPERF modificado a las puérperas inmediatas atendidas en el Servicio de Centro Obstétrico del Instituto Nacional Materno Perinatal durante los meses de Enero y Febrero del 2015. Se estudió 313 puérperas inmediatas. El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. El 69,6% se dedicaba a su casa, además el 46,3% eran primigestas. Las preguntas más valoradas fueron acerca del acompañamiento de la pareja o familiar durante el parto, el permitir acariciar al recién nacido inmediatamente nace, y el confort. Todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3%”.

3.2.3 A Nivel Internacional

Autor: Hidalgo Cabrera C, Rodríguez Gómez-Lama M, López Blanco E, Moreno Abril M. (26)

Título: “Valoración de la satisfacción materna con la analgesia epidural para el trabajo del parto.”

Fuente: Revista de Calidad Asistencial, 2011; 26(4): 251-255

Resumen:” Se aplicaron encuestas realizadas durante tres meses a las pacientes ingresadas en el Hospital Universitario Virgen de las Nieves (HUVN) a las que se les aplicó la técnica epidural para control del dolor para el parto. Se recogieron 100 encuestas de un total de 105. La satisfacción media global de las pacientes (puntuación SERVQHOS) fue de 3,98 con una desviación estándar, $DE \pm 0,64$ con mejor resultado en las cuestiones subjetivas: 4,10 con $DE \pm 0,68$ y menor en las objetivas con 3,86 y $DE \pm 0,73$. El 92% de las pacientes se mostraron satisfechas con la analgesia epidural, con un intervalo de confianza, IC al 95% entre 87-97%. El análisis de los factores demográficos no mostró asociación estadísticamente significativa entre la edad de las pacientes y un mayor grado de satisfacción; tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la nacionalidad y la valoración de la satisfacción con la técnica epidural. El grado de recomendación posterior fue de 98% en las pacientes satisfechas y 85,7% en las no satisfechas”.

4. Hipótesis.

Dado que la calidad de atención depende de Elementos tangibles, Empatía, Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad los cuales deben interactuar armónicamente en el momento del parto creando una expectativa de satisfacción amplia con respecto a la atención del parto.

Es probable que la percepción de la calidad después de ocurrido el parto también sea de satisfacción amplia por parte de las usuarias de la Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos Díaz de Zamácola.





CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

1. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación

1.1. Técnica: se utilizó la técnica de la Encuesta.

1.2. Instrumentos: El instrumento utilizado consiste en una ficha de datos, y en el Cuestionario de calidad SERVQUAL dividido en dos secciones: Expectativas y Percepciones.

Variable	Indicador	Técnica	Instrumento
Calidad de atención percibida	Expectativas	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL
	Percepciones	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL
	Brecha	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL

1.3 Materiales:

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial:

La investigación se realizó en el Centro de Salud Maritza Campos Díaz de Zamácola, de la Red Asistencial Arequipa Caylloma perteneciente al MINSA, establecimiento de nivel I-4, ubicado en la esquina de las calles Yaraví con Maraón, distrito de Cerro Colorado.

2.2. Ubicación temporal:

2.2.1. Cronología: Diciembre 2016 – Enero 2017

2.2.2. Visión temporal: El estudio fue prospectivo.

2.2.3. Corte temporal: De corte longitudinal.

2.3. Unidades de estudio: Gestantes que acudan para atención de parto al Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamácola.

2.3.1 Población: Todas las gestantes que acudan para atención de parto al Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamácola. Durante el periodo de estudio. Al año se atienden alrededor de 1525 partos (datos 2015).

2.3.2 Muestra: Se estudió una muestra cuyo tamaño se determinó mediante la fórmula de muestreo para proporciones en poblaciones finitas no conocidas:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

$Z\alpha$ = coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = percepción de buena calidad = 0.85

q = 1 – p

E = error absoluto = 5% para estudios de ciencias de la salud = 0.05

Por tanto: $n = 195,92 \approx 200$ casos

Además cumplieron los criterios de selección.

2.3.4 Criterios de selección

a. Criterios de inclusión

- Gestantes mayores de 17 años
- Con atención de parto vaginal
- Participación voluntaria en la investigación

b. Criterios de exclusión

- Mujeres con complicaciones del embarazo
- Con trastornos del sensorio
- Mujer quechuahablante sin presencia de traductor
- Cuestionarios incompletos o mal llenados

3. Estrategia de Recolección de datos

3.1. Organización

Se realizaron coordinaciones con la dirección del Centro de Salud y la jefatura del Servicio de Obstetricia para obtener la autorización para la realización del estudio.

Se abordó a las pacientes al ingreso a sala de dilatación, donde se aplicó el primer componente de la escala SERVQUAL (expectativas) y luego del parto, en el ambiente de recuperación previo al alta, se aplicó el segundo componente del cuestionario (percepciones) a las mujeres que cumplan los criterios de selección.

Se cruzó la información obtenida en las encuestas para sacar las conclusiones, las cuales se presentan en cuadro y/o gráficos para su mayor comprensión, como se detalla en el acápite de “Estrategias para el Manejo de resultados”.

3.2. Recursos:

a. Humanos

- Investigadora: Milagros Carpio Portugal
- Asesor: Mgter. Marco Herrera Cardenas

b. Físicos

- De escritorio
- Ficha de datos
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos y base de datos

c. Económicos

- Autofinanciado

d. Institucionales

Sala de partos del Centro de Salud Maritza Campos Díaz de Zamácola

3.3. Validación del Instrumento:

El instrumento utilizado para medir la calidad de atención percibida por las usuarias de sala de partos es el Servqual. La herramienta SERVQUAL (Quality Service), desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992; ha sido acogida por el Ministerio de Salud para a evaluación de la satisfacción del usuario de servicios de salud a través de la Resolución Ministerial 527-2011/MINSA; se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Cada pregunta de expectativa y percepción de la calidad de atención recibe una calificación del 1 al 5; siendo 1 la menor calificación, la cual fue determinado como Deficiente; 2 Regular; 3 Bueno; 4 Muy Bueno; 5 como la mayor calificación, la cual fue determinada como Excelente.

La encuesta de evaluación de la calidad de servicio Servqual (Reindenbach et al, 1990) (17), consta de 22 pares originales de preguntas medulares. 22 preguntas sobre expectativas con el servicio, 22 preguntas sobre percepciones del servicio recibido. Hay versiones que se han modificado según la realidad, como la que usaremos aquí que es la de Cabello y colaboradores. (12)

Las preguntas están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Aspectos tangibles (preguntas del 1 al 5), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

- Empatía (Preguntas del 6 al 10), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Confiabilidad (preguntas del 11 al 14), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- Capacidad de Respuesta (preguntas del 15 al 18), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad (preguntas del 19 al 22), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

El grado de satisfacción global se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

- Menor a 0 = Satisfacción amplia
- Igual a 0 = Satisfacción
- Mayor de 0 y menor igual a 2 = Insatisfacción leve / moderada
- Mayor que 2 = Insatisfacción severa

Al momento de hacer las calificaciones se tomarán el porcentaje del puntaje global y según los criterios y dimensiones, considerando los siguientes valores:

- 0 - 20: extremadamente insatisfecho
- 20 – 40: insatisfecho
- 40 – 60: Neutro
- 60 a 80: Satisfecho
- 80 – 100: extremadamente satisfecho

4. Estrategia para Manejar los Resultados

4.1. Plan de Procesamiento

a. Plan de procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 se codificaron y tabularon de manera mixta (manual y computarizada) para su análisis e interpretación.

b. Plan de tabulación

Se empleó tablas de frecuencias de observaciones para la estadística descriptiva; los datos se codificaron para su fácil manejo.

c. Plan de graficación

Para mostrar los datos de la estadística descriptiva se utilizaron histogramas y gráficas de barras y gráficos de sectores tipo pie. Para los datos de estadística inferencial se emplearon gráficos de barra de comparación.

d. Plan de análisis

Se empleó estadística descriptiva con medidas de tendencia central (promedio, mediana) y medidas de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas; las variables categóricas se mostrarán como porcentajes. La variación de puntajes ente expectativas y percepción se valoró mediante prueba t pareada, y la comparación de vriables categóricas se evaluó con la prueba chi cuadrado, considerando significativa una diferencia de $p < 0.05$. Para el análisis de datos se empleará el paquete estadístico SPSS v. 22.0.



**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

Tabla N° 1

**EDAD DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE
SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA,
DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**

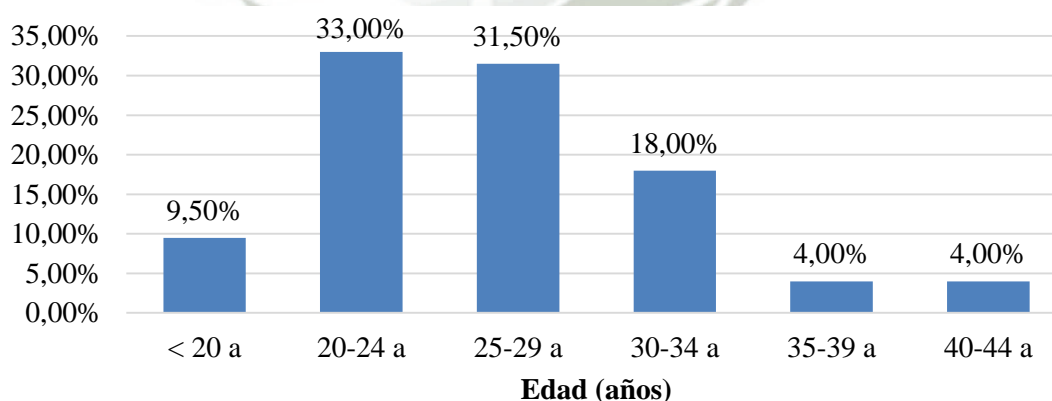
Edad (años)	N°	%
< 20 a	19	9.50%
20-24 a	66	33.00%
25-29 a	63	31.50%
30-34 a	36	18.00%
35-39 a	8	4.00%
40-44 a	8	4.00%
Total	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 1 muestra la distribución de las gestantes evaluadas según edad donde el 33% están comprendidas entre los 20 y 24 años, el 9.50% son menores de 20 años y el 4% de 40 a 44 años.

Gráfico N°1

**EDAD DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE
SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA,
DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**



Fuente: Elaboración Personal

Tabla N° 2

**PARIDAD DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE
SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA,
DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**

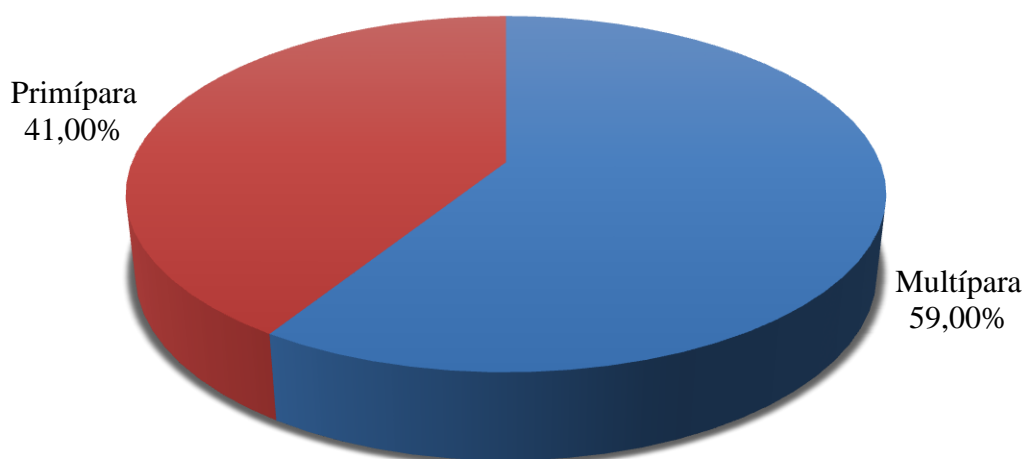
Paridad	N°	%
Múltipara	118	59.00%
Primípara	82	41.00%
Total	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 2 muestra que el 41% de las usuarias fueron primíparas y 59% eran múltiparas.

Gráfico N° 2

**PARIDAD DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE
SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA,
DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**



Fuente: Elaboración Personal

Tabla N° 3

**NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS
DEL CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA,
AREQUIPA, DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**

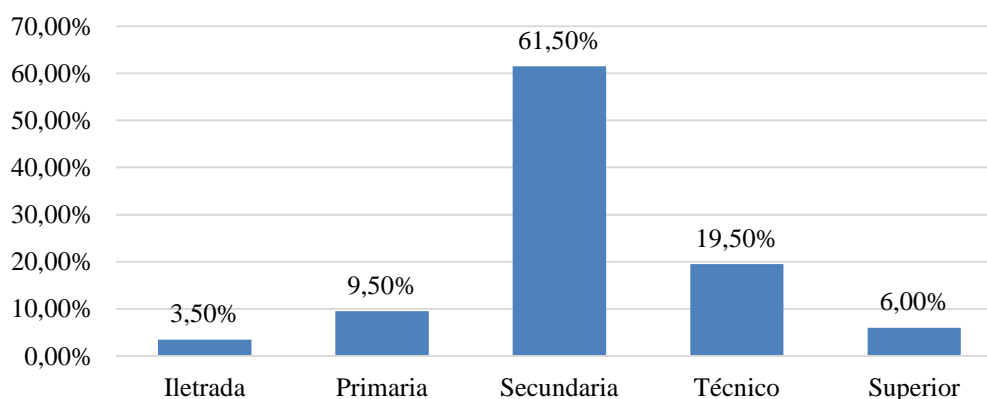
Instrucción	N°	%
Iletrada	7	3.50%
Primaria	19	9.50%
Secundaria	123	61.50%
Técnico	39	19.50%
Superior	12	6.00%
Total	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 3 muestra que el 61,5% tienen grado de instrucción secundaria, el 3.50% son iletradas, 9.50% y el 6% tiene instrucción superior.

Gráfico N° 3

**NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS
DEL CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA,
AREQUIPA, DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**



Fuente: Elaboracion Personal

Tabla N° 4

**ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL
CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA,
AREQUIPA, DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**

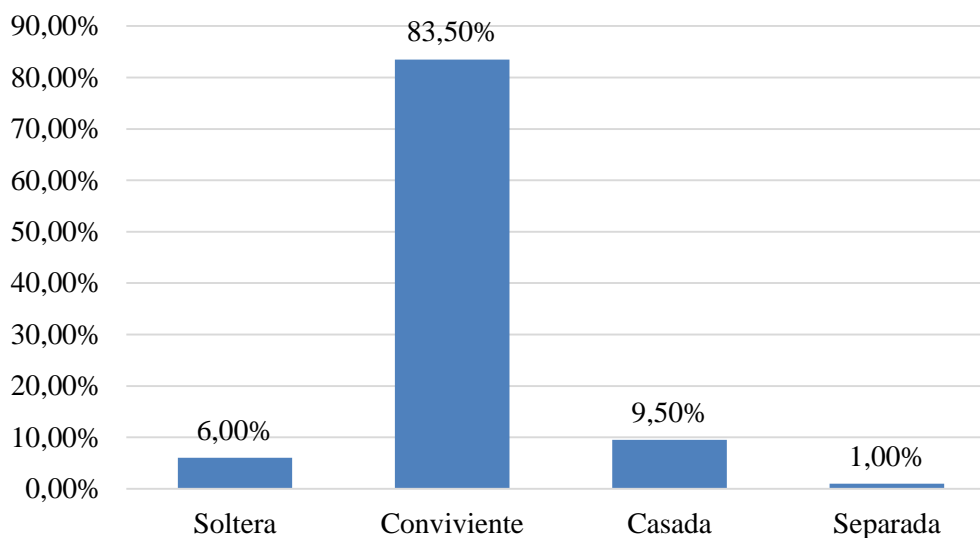
Estado civil	N°	%
Soltera	12	6.00%
Conviviente	167	83.50%
Casada	19	9.50%
Separada	2	1.00%
Total	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 4 muestra que el 83.5% son convivientes, el 6% son solteras y el 1% son separadas.

Gráfico N° 4

**ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL
CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA,
AREQUIPA, DICIEMBRE 2016 – ENERO 2017.**



Fuente: Elaboración Personal

Tabla N° 5

**OCUPACIÓN DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO
DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA,
DICIEMBRE 2016-ENERO 2017**

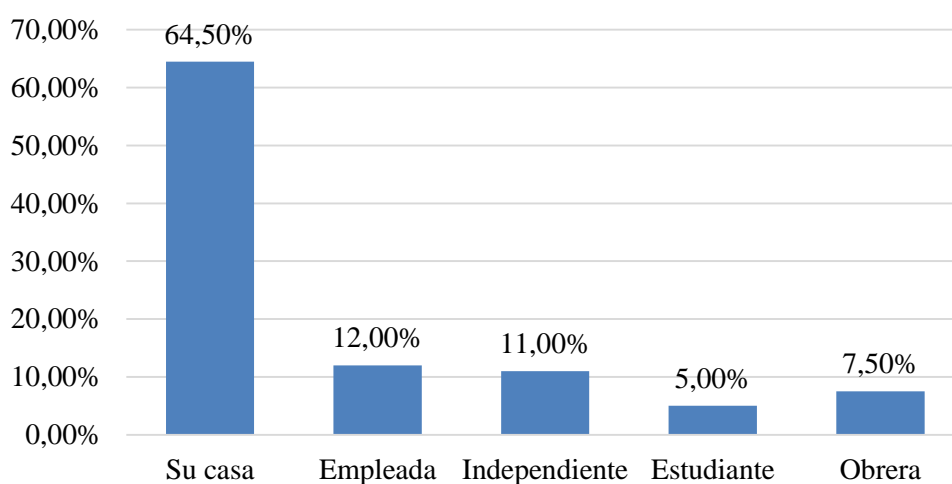
Ocupación	N°	%
Su casa	129	64.50%
Empleada del hogar	24	12.00%
Independiente	22	11.00%
Estudiante	10	5.00%
Obrera	15	7.50%
Total	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 5 muestra que el 64.5% son ama de casa, 12% eran empleadas del hogar, 11% independientes, 5% estudiantes y 7.5% obreras.

Gráfico N° 5

**OCUPACIÓN DE LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO
DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA,
DICIEMBRE 2016-ENERO 2017.**



Fuente: Elaboración Personal

Tabla N° 6

**PUNTAJE DE LAS DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN GLOBAL POR
LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE SALUD
MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA, DICIEMBRE
2016-ENERO 2017.**

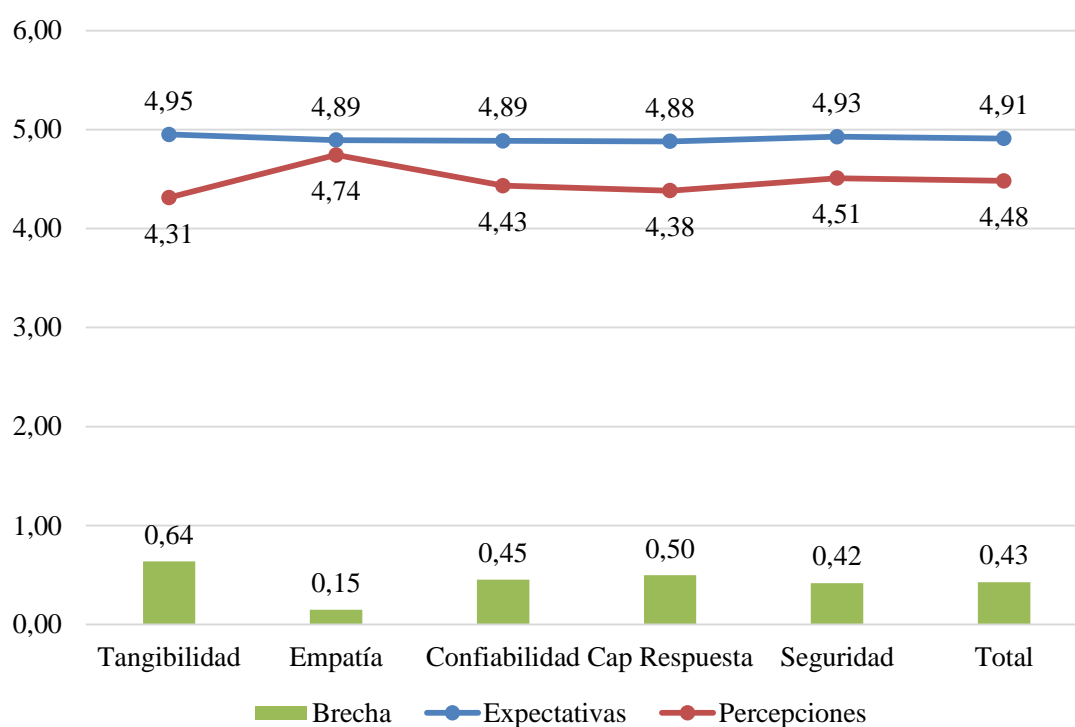
	Dimensiones	X	D. Est	Mín	Máx
Expectativas	Elementos tangibles	4.95	0.19	3.80	5.00
	Empatía	4.89	0.37	2.00	5.00
	Confiabilidad	4.89	0.27	3.50	5.00
	Cap Respuesta	4.88	0.27	3.50	5.00
	Seguridad	4.93	0.26	3.25	5.00
	Total	4.91	0.24	3.41	5.00
Percepciones	Elementos Tangibles	4.31	0.53	2.40	5.00
	Empatía	4.74	0.50	2.60	5.00
	Confiabilidad	4.43	0.43	1.00	5.00
	Cap Respuesta	4.38	0.47	1.00	5.00
	Seguridad	4.51	0.52	1.00	5.00
	Total	4.48	0.41	1.77	5.00
Brecha	Elementos tangibles	0.64	0.49	-0.40	2.60
	Empatía	0.15	0.40	-1.20	2.20
	Confiabilidad	0.45	0.41	-0.75	3.50
	Cap Respuesta	0.50	0.46	-0.50	3.75
	Seguridad	0.42	0.49	-0.75	4.00
	Total	0.43	0.34	-0.09	2.91

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 6 muestra la puntuación de las expectativas de la atención en todas las dimensiones (tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad) con un puntaje de 4.91. La puntuación de la percepción de atención en todas las dimensiones fue de 4.48.

Gráfico N° 6

**PUNTAJE DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR
LAS USUARIAS DE SALA DE PARTOS DEL CENTRO DE SALUD
MARITZA CAMPOS DIAZ DE ZAMÁCOLA, AREQUIPA, DICIEMBRE
2016-ENERO 2017.**



Fuente: Elaboración Personal

TABLA N° 7

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN SEGÚN DIMENSIONES DE LA CALIDAD.

	Elementos tangibles		Empatía		Confiabilidad		Cap Respuesta		Seguridad	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satis amplia	2	1.00%	6	3.00%	4	2.00%	7	3.50%	3	1.50%
Satisfacción	8	4.00%	132	66.00%	30	15.00%	33	16.50%	31	15.50%
Insat leve/mod	186	93.00%	61	30.50%	164	82.00%	158	79.00%	162	81.00%
Insat severa	4	2.00%	1	0.50%	2	1.00%	2	1.00%	4	2.00%
Total	200	100.00%	200	100.00%	200	100.00%	200	100.00%	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

$\chi^2 = 274.70$

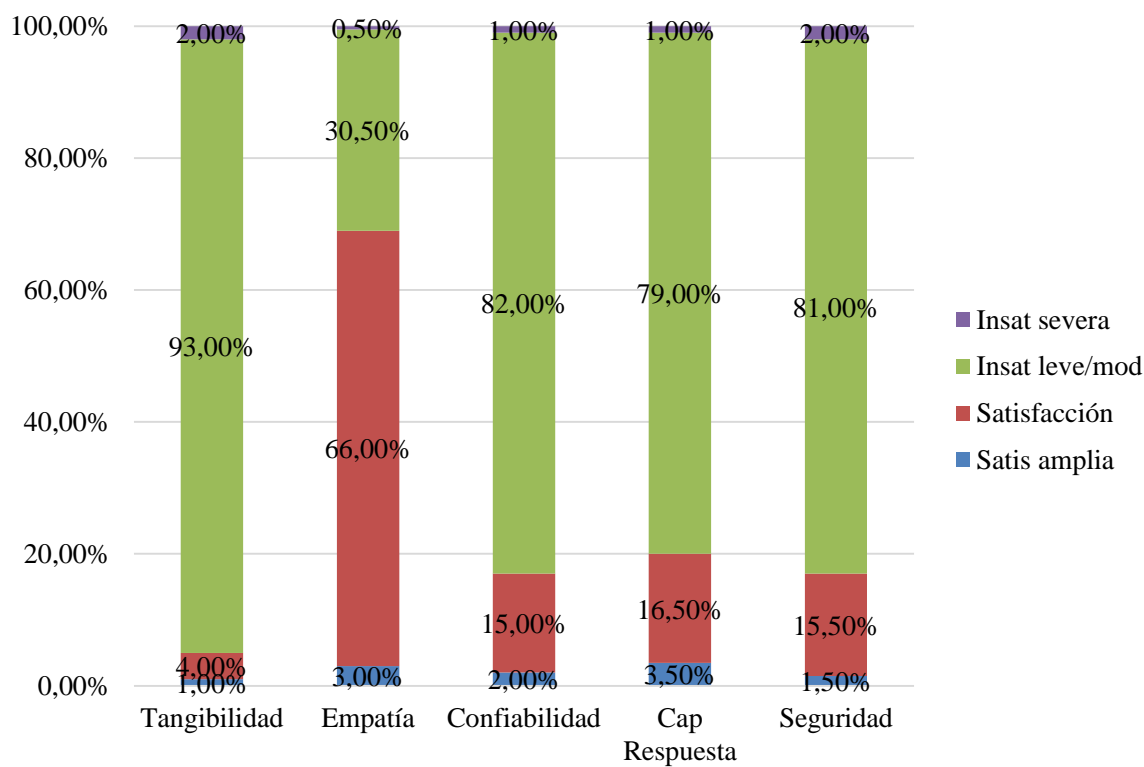
G. libertad = 12

$p < 0.0001$

La tabla 7: mayoría de casos el puntaje de expectativas fue mayor que el de percepciones, lo que significa insatisfacción; esta insatisfacción fue leve a moderada en todas las dimensiones (93% en tangibilidad, 82% en confiabilidad, 79% en capacidad de respuestas, 81% en seguridad) con excepción de la empatía, donde un 66% de usuarias estuvo satisfecha. Esta satisfacción se observó también en la capacidad de respuesta (16.50%) y en la seguridad (15.50%) y confiabilidad (15%). Fueron pocas las usuarias con insatisfacción severa. Las diferencias entre dimensiones fueron significativas ($p < 0.05$)

Gráfico N° 7

Percepción de la satisfacción con la atención según dimensiones de la calidad



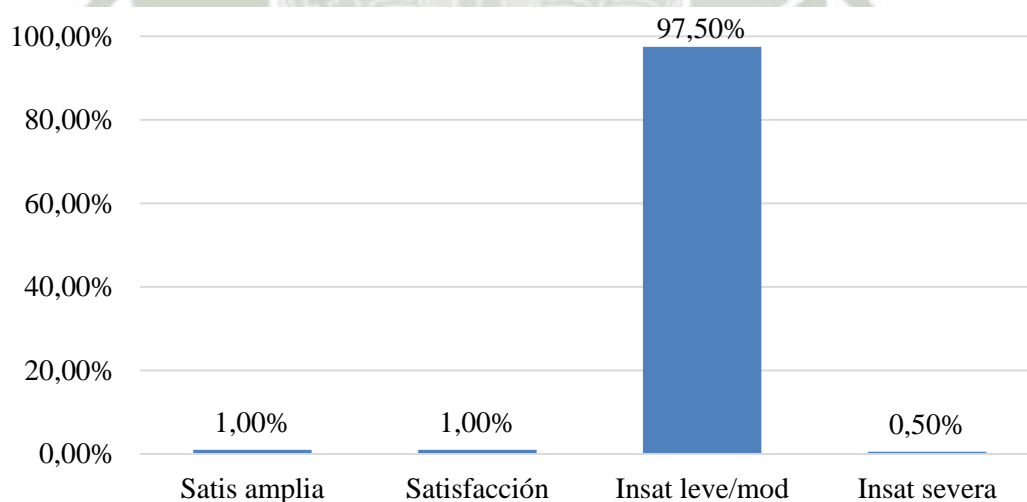
Fuente: Elaboración Personal

TABLA N° 8
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN GLOBAL.

Satisfacción	N°	%
Satis amplia	2	1.00%
Satisfacción	2	1.00%
Insat leve/mod	195	97.50%
Insat severa	1	0.50%
Total	200	100.00%

Fuente: Elaboración Personal

La tabla 8 nos muestra satisfacción con la atención en sala de partos del Centro de Salud Zamácola fue amplia en 1%, sólo satisfacción en 1%, hubo insatisfacción leve a moderada en 97.50% de casos y solo 0.50% de usuarias tuvo una insatisfacción severa.

GRÁFICO N° 8
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN GLOBAL.

Fuente: Elaboración Personal

DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos por el presente estudio en cuanto a las características sociodemográficas de las gestantes que acudieron para dar a luz al C.S Maritza Campos Diaz – Zamacola durante los meses de Diciembre 2016 y enero 2017 se puede deducir que el 9.50% fueron adolescentes, lo cual concuerda con los hallazgos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2015 cuyos datos indican que de cada 100 adolescentes entre 15 y 19 años 14 han sido madres o están embarazadas, sin embargo también debemos notar que las gestantes que acudieron para atención del parto en el C.S Maritza Campos Diaz – Zamacola en un 82.50% tuvieron edad reproductiva ideal, lo cual concuerda con **Ayala (25)** donde se encontró que el rango de edad de mayor predominancia fue de 25 – 29 años, y el promedio de edad fue 25,9 años, en cuanto a la paridad de las gestantes atendidas; el 59% eran multíparas, hallazgo casi similar al encontrado por **Zúñiga W (24)** donde indica que el 38% de gestantes tiene mas de dos hijos. Según el nivel de instrucción predominaron las gestantes con educación secundaria en un 61.50%, y 19.50% tenían educación técnica, el estado civil predominante fueron conviccentes en un 83.50%, el 64.50% se dedicaban a labores del hogar.

Según la valoración de las expectativas de la atención; considerando un puntaje mínimo de 1 y un máximo de 5, se puede observar que el puntaje promedio de expectativas fue cercano a 5 en todas las dimensiones (tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad), sin embargo, después de realizada la atención, el puntaje disminuyó discretamente, es decir, la percepción de la calidad de la atención fue menor a la esperada. La magnitud de diferencia oscila desde un puntaje mayor a lo esperado con una brecha negativa de hasta 1.2 puntos (en la dimensión empatía), y hasta cuatro puntos de diferencia con menor calidad de atención (como se ve en la dimensión de seguridad).

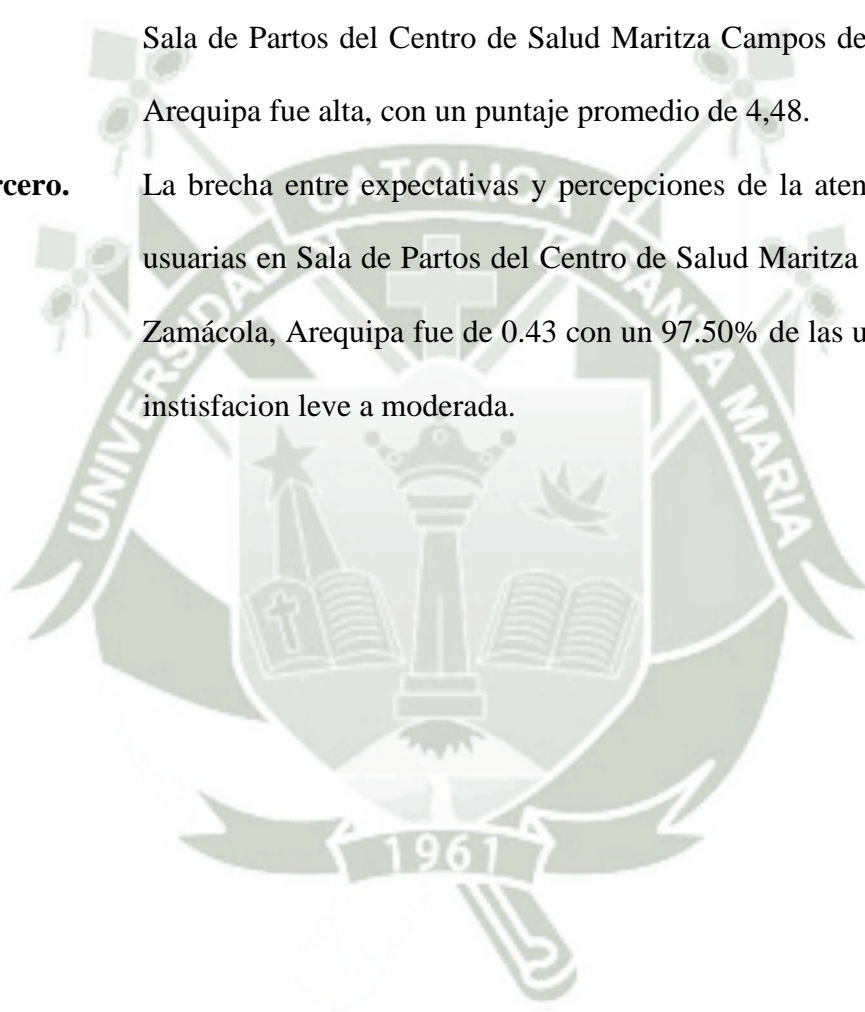
La percepción de la satisfacción según dimensiones de la calidad muestra que en la gran mayoría de casos el puntaje de expectativas fue mayor que el de percepciones, se infiere que no hubo una adecuada satisfacción; esta insatisfacción fue leve a moderada en todas las dimensiones (93% en tangibilidad, 82% en

confiabilidad, 79% en capacidad de respuestas, 81% en seguridad) con excepción de la empatía, donde un 66% de usuarias estuvo satisfecha. Esta satisfacción se observó también en la capacidad de respuesta (16.50%) y en la seguridad (15.50%) y confiabilidad (15%). Fueron pocas las usuarias con insatisfacción severa. Las diferencias entre dimensiones fueron significativas. Un resultado similar se vio con **Zúñiga W (24)** y los hallazgos de su estudio sobre Valoración de la Calidad de Atención de Parto y grado de Satisfacción percibida por usuarias del servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado, donde los puntajes alcanzados en cada dimensión de la calidad evaluada por el instrumento SERVQUAL, tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, fueron de expectativas elevadas, pero luego de la atención el puntaje de la percepción disminuyó significativamente.

La satisfacción con la atención en sala de partos del Centro de Salud Zamácola fue leve a moderada en 97.50% de casos y solo 0.50% de usuarias tuvo una insatisfacción severa, lo cual no concuerda con los hallazgos de **Ayala (25)** en su estudio Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015, que al evaluar de manera global la atención del parto, se observa que el 93,3% del total de encuestadas lo califica como “satisfacción” y solo el 6,7% lo califica como “insatisfacción leve”, la calidad de atención cobra vital importancia durante procedimientos que marcan la existencia de la usuaria, mas que todo si hablamos de el parto, ya que si no se cumplen con las expectativas de la parturienta en cuanto a la atención y la calidad de esta, convetiremos un episodio de su vida que debería ser maravilloso en un de las mas traumáticas.

CONCLUSIONES

- Primero.** Las expectativas de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa fueron altas, obteniendo un puntaje promedio de 4.91.
- Segundo.** La percepción real de la Calidad de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa fue alta, con un puntaje promedio de 4,48.
- Tercero.** La brecha entre expectativas y percepciones de la atención de las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa fue de 0.43 con un 97.50% de las usuarias con insatisfacción leve a moderada.



RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al Director del Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamácola realizar mejoras en el equipamiento e infraestructura de los ambientes de Sala de Partos, para que las usuarias perciban que se les brinda atención en un centro moderno, limpio y equipado.
- 2) Se recomienda al Director del Centro de Salud Maritza Campos Diaz de Zamacola realizar mejoras en el área de dilatación y puerperio para que las puérperas puedan sentirse cómodas durante su alojamiento después de su parto.
- 3) Se sugiere al Director del Centro de salud Maritza Campos Diaz de Zamacola elaborar una tabla de incentivos para el personal que labora en el área de obstetricia.

BIBLIOGRAFÍA

1. MINSA-Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima; Ministerio de Salud; 2007
2. Garcia. D. Percepción y Expectativas De La Calidad De La Atención De Los Servicios De Salud De Los Usuarios Del Centro De Salud Delicias Villa- Chorrillos En El Período Febrero-Mayo 2013.
3. Myers B. y Snee: “A Guide to Medical Care Administration. Concepts and Principles”. Washington D.C. American Public Health Association; 1969.
4. Donabedian A. Exploración de la calidad: Asesoramiento y monitoreo con respecto a calidad de los servicios. México. Serie Perspectivas en Salud Pública. 1990.
5. Donabedian A. “A Guide to Medical Care Administration” Chapter VI Medical Care Appraisal Quality and Utilization. American Public Health Association. 1969.
6. Cuesta A.; Moreno R.; Gutiérrez R. “La Calidad de la Asistencia Hospitalaria”. España. Ediciones Doyma; 1986.
7. OMS. Expert Committee on Health Statistics en White, K.L.: “Health Care Arrangements in the USA “. The Milbank Memorial Foundation Quarterly; 1972
8. Zúñiga WA. Valoración de la Calidad de Atención de Parto y grado de Satisfacción percibida por usuarias del servicio del Centro Obstétrico del

Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2014. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Facultad de Medicina Humana, Universidad Católica de Santa María, 2014

9. Ayala GL. Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Obstetricia, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.

Hemerografía

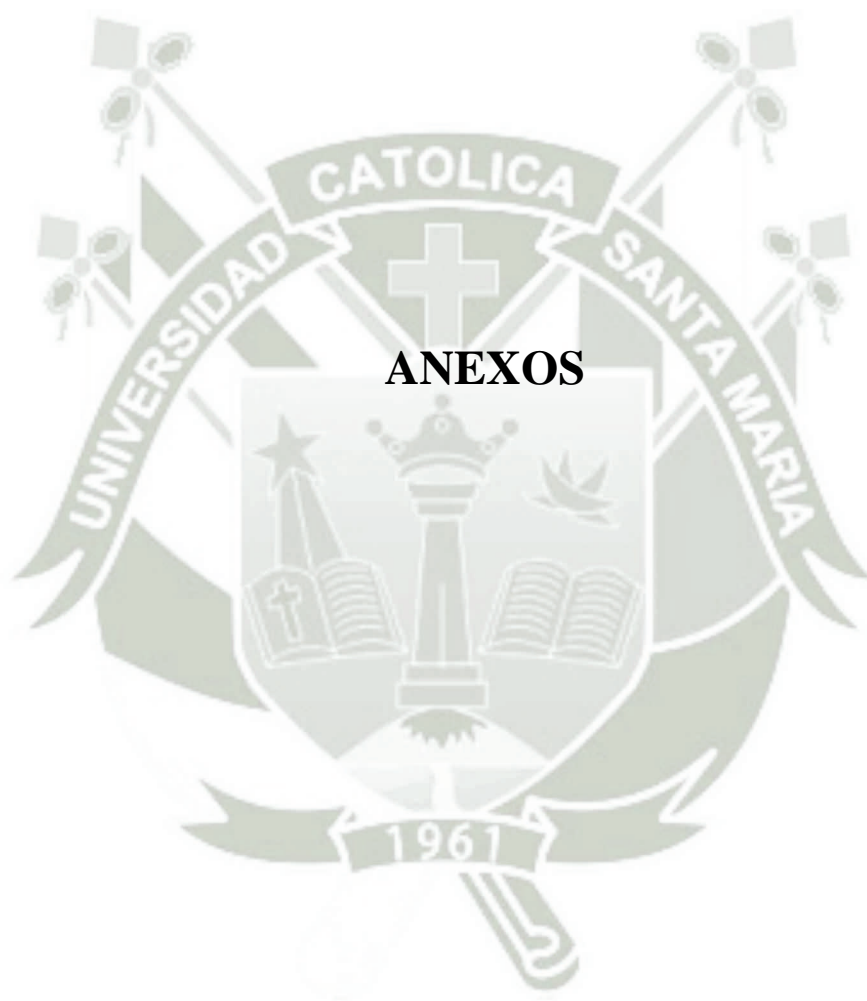
1. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual Rev Soc Perú Med Interna, 2008; 21(4):143-152
2. Jélvez C. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales, 2010; 9(2):51-65.
3. Leon M. Perceptions of health care quality in Central America. Int J Qual Health Care, 2003; 15(1):67-71
4. Riveros J. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos. Rev.med Chile, 2007; 135:862-870.
5. Seclén-Palacin J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An.Fa. med 2005;66(2):127-141

6. Ortiz R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública, 2004; 78(4):527-537.
7. Girón M. Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria de alicante: un estudio con grupos focaleros. Rev. Esp. Salud Pública, 2002; 76(5):561-575.
8. Asubonteg P. Mc Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. J Serv Market, 1996; 10 (6):62-81.
9. Cabello J. Chirinos, E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered., 2012; 23(2):88-95.
10. McDougall G.H. and Levesque T.J. A revised view of service quality dimensions: An empirical investigation. Journal of Professional Service Marketing; 1995; 11(1):189-210
11. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? [Editorial]. Rev Med Hered; 2001; 12:76-77.
12. Parasuraman A.; Zeithaml V.; Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing; 1988;64(1):12-40
13. Reidenbach R.E.; Sandifer-Smallwood B. Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. J Health Care Mark, 1991;10(4):47-55
14. Hidalgo Cabrera C, Rodríguez Gómez-Lama M, López Blanco E, Moreno Abril M. Valoración de la satisfacción materna con la analgesia epidural

para el trabajo del parto. Revista de Calidad Asistencial, 2011; 26(4): 251-255

Informatografía

15. MINSA-Perú. Resolución Ministerial 527-2011 “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” 11 de julio del 2011 Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/RM527-2011-MINSA.pdf>
16. Encuesta de satisfacción de los usuarios del HSR-Oficina de Gestión de la calidad 27 de octubre de 2006. disponible: http://www.hsr.gob.pe/calidad/productos/pdf/informe_servqual_sem_i.pdf, con acceso el 22-Dic-2014
17. Williams G. Calidad de los Servicios de Salud 2004, Disponible: http://www.med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf



ANEXOS

Anexo 1: Ficha de recolección de datos

Nº de Ficha: _____

Edad: _____ Años

Paridad: Primípara ☐ múltípara ☐

Nivel de instrucción:

Iletrado ☐ primaria ☐ secundaria ☐ técnico ☐ superior ☐

Estado civil:

Soltera ☐ casada ☐ conviviente ☐ separada ☐

Ocupación:

Su casa ☐ estudiante ☐ empleada ☐ Obrera ☐ independiente ☐

Anexo 2: Cuestionario SERVQUAL.

SECCIÓN 1: EXPECTATIVAS

A continuación; le vamos a leer una serie de frases, preste atención cuidadosa a cada una de ellas y responda si está UD. de acuerdo o en desacuerdo. En la escala de respuestas, elija “1” si esta en completa desacuerdo; “5” si está totalmente de acuerdo; “3” si no puede decidirse, y “2” o “4” para opiniones no tan extremas: Trace una X en el número elegido.

		Completamente de acuerdo	De acuerdo	No puede decidirse	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	La sala de partos de un buen hospital debería contar con instalaciones modernas y atractivas	5	4	3	2	1
2	El personal de sala de partos de un buen hospital debería tener una apariencia limpia y agradable	5	4	3	2	1
3	La sala de partos de un buen hospital debe contar con todos los servicios necesarios para sentirme cómoda durante mi atención	5	4	3	2	1
4	La sala de partos de un buen hospital debe contar con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito.	5	4	3	2	1
5	El servicio de recepción de la sala de partos de un buen hospital debe contar con excelentes equipos que permita agilizar sus actividades.	5	4	3	2	1
	EMPATÍA					
6	El personal de sala de partos de un buen hospital debe estar siempre atento a mis deseos y necesidades.	5	4	3	2	1
7	El personal de sala de partos de un buen hospital debe estar siempre con una sonrisa en el rostro y mostrarse interesado por servir a los pacientes.	5	4	3	2	1
8	En la sala de partos de un buen hospital	5	4	3	2	1

	debe prestar atención muy personalizada.					
9	La sala de partos de un buen hospital debe contar con horarios de trabajo convenientes para todos los pacientes.	5	4	3	2	1
10	En la sala de partos de un buen hospital se debe comprender las necesidades específicas de sus pacientes.	5	4	3	2	1
CONFIABILIDAD						
11	Si alguien en la sala de partos de un buen hospital se compromete a hacer algo, debe realizarlo en todos los casos.	5	4	3	2	1
12	Los distintos servicios que presta la sala de partos de un buen hospital deben ser correctos desde la primera vez.	5	4	3	2	1
13	Cuando un paciente tiene un problema el personal de la sala de partos de un buen hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.	5	4	3	2	1
14	En la sala de partos de un buen hospital debe darse y explicarse todas las indicaciones.	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
15	El personal de la sala de partos de un buen hospital debe estar siempre dispuesto a atender y ayudar.	5	4	3	2	1
16	El personal de la sala de partos de un buen hospital debe siempre ayudar a resolver cualquier problema que se presente.	5	4	3	2	1
17	Si solicito algo al personal de la sala de partos de un buen hospital, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán.	5	4	3	2	1
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la sala de partos de un buen hospital, deberían ayudarme a conseguirlo.	5	4	3	2	1
SEGURIDAD						
19	La sala de partos de un buen hospital debe prestar seguridad para dejar mis pertenencias.	5	4	3	2	1
20	Las personas que trabajan en la sala de partos de un buen hospital deben ser íntegras y confiables.	5	4	3	2	1
21	No deben entrar a la sala de partos de un buen hospital personas que no estén autorizados para hacerlo.	5	4	3	2	1
22	La sala de partos de un buen hospital debe brindar seguridad para estar tranquilos.	5	4	3	2	1

SECCIÓN 2: PERCEPCIONES

A continuación; le vamos a leer una serie de frases, preste atención cuidadosa a cada una de ellas y responda si está UD. de acuerdo o en desacuerdo. En la escala de respuestas, elija “1” si está en completa desacuerdo; “5” si está totalmente de acuerdo; “3” si no puede decidirse, y “2” o “4” para opiniones no tan extremas: Trace una X en el número elegido.

		Completamente de acuerdo	De acuerdo	No puede decidirse	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	La sala de partos del CS Zamácola cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	5	4	3	2	1
2	La sala de partos del CS Zamácola tiene una apariencia limpia y agradable.	5	4	3	2	1
3	La sala de partos del CS Zamácola cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómoda durante mi estancia.	5	4	3	2	1
4	La sala de partos del CS Zamácola cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito para atender mi parto.	5	4	3	2	1
5	La sala de partos del CS Zamácola cuenta con excelentes equipos que permite agilizar sus actividades.	5	4	3	2	1
	EMPATÍA					
6	El personal de la sala de partos del CS Zamácola siempre está atento a mis deseos y necesidades.	5	4	3	2	1
7	El personal de la sala de partos del CS Zamácola siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir a los pacientes.	5	4	3	2	1
8	En la sala de partos del CS Zamácola me prestan una atención muy personalizada.	5	4	3	2	1
9	En la sala de partos del CS Zamácola tiene horarios de trabajos convenientes para	5	4	3	2	1

	todos los pacientes.					
10	En la sala de partos del CS Zamácola comprende las necesidades específicas de sus pacientes.	5	4	3	2	1
CONFIABILIDAD						
11	Si alguien en la sala de partos del CS Zamácola se compromete a hacer algo por mí, lo hará.	5	4	3	2	1
12	Los distintos servicios que me presta la sala de partos del CS Zamácola son prestados correctamente desde la primera vez.	5	4	3	2	1
13	En la sala de partos del CS Zamácola cuando el paciente tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo.	5	4	3	2	1
14	En la sala de partos del CS Zamácola se dan y se explican las indicaciones.	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
15	El personal de la sala de partos del CS Zamácola siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	5	4	3	2	1
16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la sala de partos del CS Zamácola me ayudará a resolverlo inmediatamente.	5	4	3	2	1
17	Si solicito algo al personal de la sala de partos del CS Zamácola, me informan exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	5	4	3	2	1
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la sala de partos del CS Zamácola, sé que me ayudarán a conseguirlo.	5	4	3	2	1
SEGURIDAD						
19	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en la sala de partos del CS Zamácola.	5	4	3	2	1
20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la sala de partos del CS Zamácola.	5	4	3	2	1
21	Confío en que nunca entrará a la sala de partos del CS Zamácola alguien que no esté autorizado para hacerlo.	5	4	3	2	1
22	Me siento tranquila y segura dentro de la sala de partos del CS Zamácola.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Solicitud de Campo Clínico

Arequipa, ____ de diciembre 2016

SOLICITO: Campo clínico para la aplicación del proyecto de tesis “Calidad de atención percibida por las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa, 2017”

Dra.

Mercedes Vera de Delgado

Directora ejecutiva dela Red Arequipa-Caylloma

Presente

Estimada directora:

Yo, **Milagros Carpio Portugal**, en calidad de exalumna, bachiller en Obstetricia y Puericultura, egresada de la Universidad Católica de Santa María, me presento ante Ud. para manifestarle que el motivo de esta solicitud es solicitar el respectivo permiso para asignación de campo clínico y poder llevar a cabo el desarrollo el proyecto de investigación “ **Calidad de atención percibida por las usuarias en Sala de Partos del Centro de Salud Maritza Campos de Zamácola, Arequipa, 2017**”, por lo que solicito se considere mi solicitud y se brinde su aprobación.

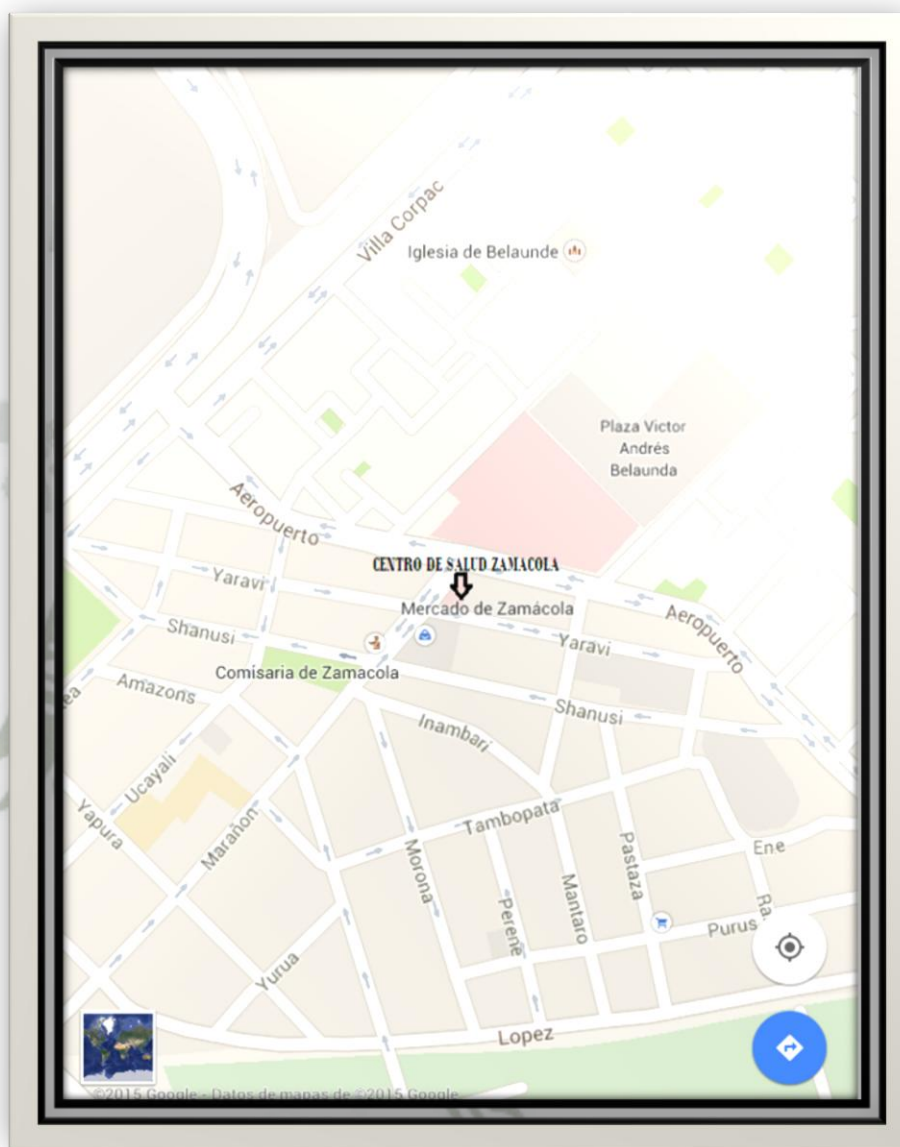
Atentamente

Milagros Carpio Portugal

DNI 72745957

Anexo 4: Croquis de delimitación del lugar.

**CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DÍAZ, ZAMÁCOLA –
AREQUIPA**



ANEXO 5: SISTEMATIZACIÓN DE MATRIZ

N°	Edad	Cat edad	Paridad	Instrucción	E Civil	Ocupacion	P Cap Rpta	P Seguridad	P Total	Percepción	Cat percepción	B Tangible	Tangibilidad	B Empatía	Empatía	B Confiabilidad	Confiabilidad	B Cap Rpta	Cap Rpta	B Seguridad	Seguridad	B Total	Total
1	37	35-39 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.00	4.25	4.41	88%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
2	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.09	82%	Ext satisfecho	1.60	Insat leve/mod	1.60	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.91	Insat leve/mod
3	23	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.59	92%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
4	34	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod
5	24	20-24 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
6	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.45	89%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.55	Insat leve/mod
7	25	25-29 a	Primipara	Primaria	Conviviente	Empleada	4.50	4.75	4.82	96%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
8	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.86	97%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.14	Insat leve/mod
9	29	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.59	92%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
10	24	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
11	43	40-44 a	Multipara	Iltrada	Conviviente	Su casa	4.25	4.25	4.32	86%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod
12	32	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Empleada	4.00	4.25	4.41	88%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.40	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
13	19	< 20 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.86	97%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.14	Insat leve/mod
14	17	< 20 a	Primipara	Secundaria	Soltera	Su casa	5.00	4.75	4.91	98%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
15	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
16	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.91	98%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
17	25	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Obrera	4.25	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
18	27	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.25	4.75	4.41	88%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
19	28	25-29 a	Multipara	Técnico	Casada	Empleada	4.00	4.50	4.59	92%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
20	35	35-39 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.75	5.00	4.55	91%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.60	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.45	Insat leve/mod
21	18	< 20 a	Primipara	Secundaria	Soltera	Su casa	4.00	4.00	4.27	85%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.73	Insat leve/mod
22	20	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.00	4.41	88%	Ext satisfecho	1.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.00	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
23	26	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.00	4.41	88%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
24	25	25-29 a	Primipara	Técnico	Casada	Independiente	3.75	3.50	3.64	73%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	1.75	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.95	Insat leve/mod
25	21	20-24 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.55	91%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
26	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.75	4.50	4.14	83%	Ext satisfecho	1.80	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.86	Insat leve/mod
27	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	2.50	3.50	70%	Satisfecho	2.60	Insat severa	1.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	2.50	Insat severa	1.50	Insat leve/mod
28	29	25-29 a	Multipara	Iltrada	Conviviente	Su casa	5.00	4.50	4.86	97%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.14	Insat leve/mod
29	40	40-44 a	Multipara	Superior	Casada	Su casa	4.50	4.00	4.32	86%	Ext satisfecho	1.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod
30	25	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	5.00	4.68	94%	Ext satisfecho	1.20	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.32	Insat leve/mod
31	24	20-24 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	3.50	3.75	3.23	65%	Satisfecho	1.60	Insat leve/mod	1.60	Insat leve/mod	2.00	Insat severa	1.50	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	1.59	Insat leve/mod
32	34	30-34 a	Multipara	Secundaria	Casada	Independiente	4.50	5.00	4.27	85%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.55	Insat leve/mod
33	30	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Empleada	3.75	4.00	4.18	84%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.40	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.82	Insat leve/mod
34	26	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.75	4.25	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
35	31	30-34 a	Multipara	Secundaria	Casada	Obrera	4.25	4.50	4.14	83%	Ext satisfecho	1.80	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.86	Insat leve/mod
36	38	35-39 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.55	91%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
37	24	20-24 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.25	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
38	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	4.50	4.59	92%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
39	26	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.25	4.50	4.55	91%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
40	20	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	5.00	4.55	91%	Ext satisfecho	1.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.45	Insat leve/mod
41	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Empleada	3.75	4.25	4.41	88%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
42	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Casada	Su casa	5.00	5.00	4.86	97%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod
43	41	40-44 a	Multipara	Secundaria	Soltera	Su casa	5.00	5.00	5.00	100%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción
44	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Empleada	4.00	4.75	4.50	90%	Ext	0.80	Insat	0.00	Satisfacción	0.50	Insat	1.00	Insat	0.25	Insat	0.50	Insat

45	33	24 a	Multipara	Iletrada	Conviviente	Su casa	4.00	4.25	4.55	91%	satisfecho	0.00	Insat	Satisfacción	0.00	0.75	Insat	leve/mod	1.00	0.75	Insat	leve/mod	0.45	Insat	leve/mod
46	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Soltera	Estudiante	4.00	4.25	4.32	86%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod
47	25	25-29 a	Primipara	Superior	Conviviente	Empleada	4.00	4.50	4.32	86%	Ext satisfecho	1.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod
48	27	25-29 a	Primipara	Superior	Casada	Independiente	3.75	4.25	4.18	84%	Ext satisfecho	1.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.82	Insat leve/mod	0.82	Insat leve/mod
49	25	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
50	41	40-44 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Obrera	4.00	4.25	4.45	89%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.55	Insat leve/mod	0.55	Insat leve/mod
51	27	25-29 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	3.75	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod
52	20	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
53	24	20-24 a	Primipara	Superior	Casada	Independiente	4.50	4.25	4.32	86%	Ext satisfecho	-0.40	Satis amplia	0.40	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
54	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
55	38	35-39 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Obrera	5.00	5.00	4.86	97%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	-0.40	Satis amplia	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.05	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod
56	22	20-24 a	Primipara	Superior	Casada	Empleada	1.00	1.00	1.77	35%	Ext satisfecho	1.60	Insat leve/mod	2.20	Insat severa	3.50	Insat severa	3.75	Insat severa	4.00	Insat severa	2.91	Insat severa	2.91	Insat severa
57	33	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	3.75	4.00	3.73	75%	Satisfecho	1.20	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.64	Insat leve/mod	0.64	Insat leve/mod
58	25	25-29 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Independiente	4.00	2.50	3.82	76%	Satisfecho	1.40	Insat leve/mod	-0.20	Satis amplia	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	2.50	Insat severa	0.86	Insat leve/mod	0.86	Insat leve/mod
59	21	20-24 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.25	4.50	4.05	81%	Ext satisfecho	1.60	Insat leve/mod	1.20	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	-0.50	Satis amplia	0.73	Insat leve/mod	0.73	Insat leve/mod
60	24	20-24 a	Primipara	Superior	Casada	Independiente	4.00	4.00	3.73	75%	Satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.40	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
61	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.25	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	-0.75	Satis amplia	-0.25	Satis amplia	0.75	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod
62	25	25-29 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Empleada	4.25	4.00	4.41	88%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
63	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
64	23	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
65	18	< 20 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	5.00	4.86	97%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod	0.14	Insat leve/mod
66	30	30-34 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.75	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
67	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.50	4.75	4.36	87%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
68	30	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.25	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
69	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	-0.25	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
70	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.36	87%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
71	24	20-24 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
72	26	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.82	96%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satis amplia	-0.50	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod
73	31	30-34 a	Multipara	Técnico	Casada	Su casa	4.50	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
74	24	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
75	22	20-24 a	Primipara	Superior	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
76	20	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
77	19	< 20 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.50	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
78	24	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
79	32	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
80	27	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.36	87%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.64	Insat leve/mod	0.64	Insat leve/mod
81	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.50	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod
82	25	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Empleada	5.00	4.75	4.82	96%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	-	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
83	25	25-29 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
84	19	< 20 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.50	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
85	25	25-29 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
86	29	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Empleada	4.50	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
87	21	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.25	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
88	30	30-34 a	Multipara	Técnico	Casada	Independiente	4.50	4.25	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
89	17	< 20 a	Primipara	Secundaria	Soltera	Estudiante	4.50	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
90	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.50	4.82	96%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
91	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.25	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
92	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
93	38	35-39 a	Multipara	Iletrada	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod

94	22	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	3.25	3.25	3.18	64%	Satisfecho	2.60	Insat leve/mod	1.60	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	1.75	Insat leve/mod	1.75	Insat leve/mod	1.82	Insat leve/mod
95	22	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
96	31	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.75	3.50	4.00	80%	Ext satisfecho	2.40	Insat leve/mod	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	1.50	Insat leve/mod	0.95	Insat leve/mod
97	34	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.64	93%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
98	20	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
99	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
100	26	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.00	4.50	4.59	92%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
101	23	20-24 a	Primaria	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.68	94%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
102	29	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Empleada	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
103	31	30-34 a	Multipara	Secundaria	Casada	Empleada	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
104	31	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.55	91%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
105	23	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
106	26	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.50	5.00	4.82	96%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.18	Insat leve/mod
107	23	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
108	17	< 20 a	Primaria	Secundaria	Soltera	Su casa	4.50	5.00	4.82	96%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.18	Insat leve/mod
109	26	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
110	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.50	4.25	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
111	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
112	23	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Empleada	4.50	5.00	4.82	96%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.18	Insat leve/mod
113	37	35-39 a	Multipara	Itetrada	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
114	27	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.25	5.00	4.73	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.27	Insat leve/mod
115	19	< 20 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.25	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
116	17	< 20 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	5.00	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.23	Insat leve/mod
117	29	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.25	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
118	19	< 20 a	Primaria	Secundaria	Soltera	Su casa	4.25	5.00	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.23	Insat leve/mod
119	40	40-44 a	Multipara	Superior	Casada	Su casa	5.00	5.00	4.77	95%	Ext satisfecho	-0.40	Satis amplia	-0.40	Satis amplia	0.75	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	-0.25	Satis amplia	-0.09	Satis amplia
120	27	25-29 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.75	5.00	4.64	93%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	-	Satis amplia	0.00	Satisfacción	0.23	Insat leve/mod
121	31	30-34 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
122	21	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.75	5.00	4.68	94%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.32	Insat leve/mod
123	24	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.75	5.00	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.23	Insat leve/mod
124	28	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.00	4.00	4.00	80%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.86	Insat leve/mod
125	17	< 20 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	5.00	4.45	89%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.55	Insat leve/mod
126	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	4.00	3.95	79%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	1.05	Insat leve/mod
127	19	< 20 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	5.00	4.77	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.23	Insat leve/mod
128	24	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
129	26	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
130	19	< 20 a	Primaria	Secundaria	Separada	Empleada	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	-0.50	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod
131	21	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	2.25	2.75	2.73	55%	Neutro	1.80	Insat leve/mod	1.80	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	2.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	1.59	Insat leve/mod
132	26	25-29 a	Primaria	Técnico	Soltera	Independiente	4.00	3.75	3.91	78%	Satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
133	29	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.75	4.00	4.55	91%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.40	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
134	34	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	5.00	4.86	97%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod
135	36	35-39 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	5.00	5.00	4.86	97%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod
136	29	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Independiente	4.75	4.25	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
137	31	30-34 a	Multipara	Secundaria	Casada	Su casa	3.50	3.75	3.73	75%	Satisfecho	1.40	Insat leve/mod	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.86	Insat leve/mod
138	25	25-29 a	Primaria	Superior	Conviviente	Empleada	4.00	4.00	4.00	80%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
139	23	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	3.75	3.95	79%	Satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.60	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.82	Insat leve/mod
140	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	3.00	4.00	3.27	65%	Satisfecho	1.00	Insat leve/mod	-1.20	Satis amplia	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod
141	24	20-24 a	Primaria	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	4.00	3.82	76%	Satisfecho	0.80	Insat leve/mod	-0.40	Satis amplia	-0.25	Satis amplia	0.00	Satisfacción	-0.75	Satis amplia	-0.09	Satis amplia
142	33	30-34 a	Multipara	Itetrada	Conviviente	Obrera	4.50	4.50	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
143	28	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.00	4.00	4.00	80%	Ext	1.00	Insat	0.80	Insat	0.75	Insat	0.75	Insat	1.00	Insat	0.86	Insat

144	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.50	4.75	4.36	87%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
145	35	35-39 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.75	5.00	4.55	91%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.60	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.45	Insat leve/mod
146	25	25-29 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
147	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.50	4.25	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
148	34	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.64	93%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
149	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
150	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.25	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
151	25	25-29 a	Primipara	Superior	Conviviente	Empleada	4.00	4.00	4.00	80%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
152	22	20-24 a	Primipara	Superior	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
153	27	25-29 a	Primipara	Superior	Casada	Independiente	3.75	4.25	4.18	84%	Ext satisfecho	1.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.82	Insat leve/mod
154	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Soltera	Estudiante	4.00	4.25	4.32	86%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod
155	19	< 20 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.86	97%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.14	Insat leve/mod
156	26	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.00	4.50	4.59	92%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
157	34	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.00	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod
158	33	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	3.75	4.00	3.73	75%	Satisfecho	1.20	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.64	Insat leve/mod
159	31	30-34 a	Multipara	Técnico	Casada	Su casa	4.50	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
160	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.45	89%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.55	Insat leve/mod
161	23	20-24 a	Primipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.68	94%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
162	17	< 20 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.00	5.00	4.45	89%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.55	Insat leve/mod
163	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	3.00	4.00	3.27	65%	Satisfecho	1.00	Insat leve/mod	-1.20	Satis amplia	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod
164	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
165	20	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.36	Insat leve/mod
166	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	2.50	3.50	70%	Satisfecho	2.60	Insat severa	1.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	2.50	Insat severa	1.50	Insat leve/mod
167	28	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.36	87%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
168	32	30-34 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.25	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
169	29	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.59	92%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
170	24	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
171	17	< 20 a	Primipara	Secundaria	Soltera	Su casa	5.00	4.75	4.91	98%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
172	29	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Empleada	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
173	25	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Obrera	4.25	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
174	27	25-29 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Su casa	3.75	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod
175	17	< 20 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	5.00	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.23	Insat leve/mod
176	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.60	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
177	21	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.75	5.00	4.68	94%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.32	Insat leve/mod
178	21	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.91	98%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
179	20	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
180	27	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.25	4.75	4.41	88%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.59	Insat leve/mod
181	30	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.50	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
182	26	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.68	94%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.18	Insat leve/mod
183	24	20-24 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Independiente	4.50	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
184	25	25-29 a	Primipara	Técnico	Casada	Independiente	3.75	3.50	3.64	73%	Satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.80	Insat leve/mod	1.75	Insat leve/mod	1.25	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.95	Insat leve/mod
185	29	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Empleada	4.50	4.75	4.59	92%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.41	Insat leve/mod
186	34	30-34 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	5.00	4.86	97%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.14	Insat leve/mod
187	24	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.45	Insat leve/mod
188	25	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Empleada	5.00	4.75	4.82	96%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.09	Insat leve/mod
189	29	25-29 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Obrera	4.25	4.75	4.55	91%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
190	41	40-44 a	Multipara	Primaria	Conviviente	Obrera	4.00	4.25	4.45	89%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.75	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.55	Insat leve/mod
191	21	20-24 a	Multipara	Secundaria	Conviviente	Estudiante	4.25	4.75	4.64	93%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.23	Insat leve/mod
192	22	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Su casa	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod

193	31	30-34 a	Multipara	Secundaria	Casada	Empleada	4.50	4.75	4.73	95%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.27	Insat leve/mod
194	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Empleada	4.50	5.00	4.82	96%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.18	Insat leve/mod
195	26	25-29 a	Primipara	Técnico	Soltera	Independiente	4.00	3.75	3.91	78%	Satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	0.32	Insat leve/mod
196	26	25-29 a	Multipara	Técnico	Conviviente	Su casa	5.00	4.75	4.82	96%	Ext satisfecho	0.40	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	- 0.50	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod
197	19	< 20 a	Primipara	Secundaria	Separada	Empleada	4.50	4.75	4.77	95%	Ext satisfecho	0.20	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	-0.50	Satis amplia	0.25	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.05	Insat leve/mod
198	23	20-24 a	Primipara	Secundaria	Conviviente	Empleada	4.00	4.75	4.50	90%	Ext satisfecho	0.80	Insat leve/mod	0.00	Satisfacción	0.50	Insat leve/mod	1.00	Insat leve/mod	0.25	Insat leve/mod	0.50	Insat leve/mod
199	43	40-44 a	Multipara	Iletrada	Conviviente	Su casa	4.25	4.25	4.32	86%	Ext satisfecho	1.00	Insat leve/mod	0.20	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.75	Insat leve/mod	0.68	Insat leve/mod
200	41	40-44 a	Multipara	Secundaria	Soltera	Su casa	5.00	5.00	5.00	100%	Ext satisfecho	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción	0.00	Satisfacción

